

УТВЕРЖДЕН

приказом

ГУП «Московский метрополитен»

от «17» 10 2024 г. № УД-07-21/16/24

**ПОРЯДОК**  
**организации экскурсионной деятельности на территории**  
**ГУП «Московский метрополитен»**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок организации экскурсионной деятельности на территории ГУП «Московский метрополитен» (далее – Порядок) определяет организацию деятельности экскурсоводов на территории ГУП «Московский метрополитен», к которой в рамках Порядка относятся станции метрополитена, подуличные переходы, входящие в состав станций метрополитена, вагоны поездов метрополитена, а также в случаях, определенных метрополитеном, электродепо, трамвайные депо (далее – территория метрополитена).

1.2. Деятельность экскурсоводов на территории метрополитена осуществляется в соответствии с Порядком, Правилами пользования Московским метрополитеном, утвержденными постановлением Правительства Москвы от 16.09.2008 № 844-ПП (далее – Правила пользования метрополитеном), Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы, регулирующими деятельность экскурсоводов (в том числе в части наличия необходимой квалификации, специальных разрешений, сертификатов, аттестации), санитарно-эпидемиологическими требованиями, установленными в Российской Федерации и в городе Москве, а также требованиями иных нормативных правовых актов (в том числе требованиями в области транспортной безопасности, требованиями о наличии QR-кодов, регистрации, постановке на учет и др.).

**2. Порядок допуска экскурсоводов**  
**к проведению экскурсий на территории метрополитена**

2.1. Для получения экскурсоводами разрешения на осуществление деятельности по оказанию услуг по экскурсионному обслуживанию на территории метрополитена экскурсоводы должны соответствовать

требованиям, предъявляемым к экскурсоводам Порядком и действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы (в том числе перечисленными в пункте 1.2 Порядка), успешно пройти теоретическое и практическое испытания согласно Порядку, осуществить иные действия, указанные в разделе 2 Порядка.

2.2. Информация для экскурсоводов (в том числе Порядок, требования по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах, по видам транспорта, а также в зонах объектов транспортной инфраструктуры, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15.11.2014 № 1208 «Об утверждении требований по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах, по видам транспорта, а также в зонах безопасности, установленных вокруг отдельных судов и (или) иных плавучих средств с ядерным реактором либо судов и (или) иных плавучих средств, транспортирующих ядерные материалы, объектов транспортной инфраструктуры», Правила пользования метрополитеном, перечень вопросов для прохождения испытаний, адрес электронной почты для обратной связи и т.д.) размещается на официальном сайте метрополитена по адресу в сети Интернет: <https://tour.mosmetro.ru/> (далее – сайт).

2.3. Для прохождения обучения и испытаний экскурсоводами на сайте заполняется заявка на участие в проекте «Экскурсии в метро» с указанием следующей информации:

- фамилия, имя, отчество;
- номер телефона;
- адрес электронной почты (e-mail).

2.4. На основании направленных экскурсоводами заявок метрополитен формирует группы для обучения и прохождения испытаний и информирует экскурсоводов (по каналу обратной связи) о месте и времени проведения обучения/прохождения испытаний.

2.5. Программа обучения экскурсоводов включает в себя следующие разделы:

- история развития метрополитена;
- организация работы станций и пассажирских перевозок;
- структура метрополитена;
- организация работы метрополитена при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- правила пользования метрополитеном.

2.6. Испытание экскурсоводов состоит из теоретического и практического испытаний.

2.7. К прохождению теоретического испытания допускаются экскурсоводы, отвечающие в совокупности следующим требованиям:

2.7.1. Требования законодательства Российской Федерации и города Москвы, предъявляемые к экскурсоводам.

2.7.2. Возраст не младше 18 лет.

2.7.3. Наличие документа об оплате сбора за прохождение испытаний.

2.8. Теоретические испытания проводятся по мере набора группы экскурсоводов (минимум – шесть человек в группе, максимум – двадцать человек), но не реже чем один раз в месяц.

2.9. К прохождению практического испытания допускаются экскурсоводы, успешно прошедшие теоретическое испытание, зарегистрированные в порядке, установленном действующим законодательством, в качестве индивидуального предпринимателя или самозанятого лица – плательщика налога на профессиональный доход (согласно Федеральному закону от 27.11.2018 № 422-ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход») для оказания услуг в рамках предпринимательской деятельности либо заключившие трудовые договоры или гражданско-правовые договоры с юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, осуществляющими экскурсионную деятельность.

2.10. Теоретическое испытание принимается комиссией, состав которой утверждается приказом начальника метрополитена и включает в себя представителей следующих подразделений метрополитена: Корпоративного университета Транспортного комплекса, Службы пассажирских сервисов, Службы безопасности. Кроме того, к работе комиссии могут привлекаться представители Службы движения и Единого диспетчерского центра (в части, касающейся их), Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы, Департамента культуры города Москвы, Департамента национальной политики, межрегиональных связей и туризма города Москвы. По результатам успешного прохождения теоретического испытания экскурсоводы получают сертификат о прохождении обучения по программе дополнительного образования: «Общий курс метрополитена для экскурсоводов».

2.11. По результатам успешного прохождения теоретического испытания при условии соответствия экскурсовода требованиям, указанным в пункте 2.9 Порядка:

2.11.1. Экскурсоводу предоставляется логин и пароль к временному личному кабинету экскурсовода, который может быть использован экскурсоводом исключительно для целей прохождения практического испытания.

2.11.2. Экскурсовод во временном личном кабинете экскурсовода размещает информацию об экскурсионной программе, по которой экскурсоводом будет осуществляться практическое испытание. После размещения такой информации метрополитен согласовывает указанную информацию на предмет отсутствия в ней сведений, порочащих деловую репутацию метрополитена, соответствия законодательству Российской Федерации и нормативным правовым актам города Москвы.

2.11.3. Практическое испытание принимается комиссией, в состав которой входят представители Службы пассажирских сервисов.

Результаты практического испытания (в том числе замечания при их наличии) фиксируются членами комиссии в акте прохождения практического испытания, составленном в произвольной форме. Акт прохождения практического испытания подписывается членами комиссии, принявшими участие в практическом испытании.

2.12. По результатам успешного прохождения практического испытания экскурсовод при необходимости:

2.12.1. Заключает агентский договор с метрополитеном на организацию оказания услуг по экскурсионному обслуживанию на территории метрополитена (далее – агентский договор).

2.12.2. После заключения агентского договора получает логин и пароль к личному кабинету экскурсовода на сайте с возможностью размещения информации по экскурсионным программам. При этом метрополитен вправе (но не обязан) осуществлять проверку указанной информации на предмет ее соответствия Порядку, агентскому договору, требованиям нормативных правовых актов города Москвы.

2.12.3. После выполнения мероприятий, предусмотренных пунктами 2.12.1, 2.12.2 Порядка (при необходимости), получает карточку единого образца (карточку аккредитации), являющуюся письменным разрешением на осуществление экскурсоводом деятельности по оказанию услуг по экскурсионному обслуживанию на территории метрополитена, сроком на три года с даты прохождения практического испытания.

При истечении указанного в пункте 2.12.3 срока экскурсовод проходит теоретическое и практическое испытания согласно пунктам 2.3–2.9 Порядка.

По результатам успешного прохождения теоретического и практического испытаний, предусмотренных пунктом 2.12.3, экскурсовод

получает новую карточку аккредитации сроком на три года с даты прохождения практического испытания.

Экскурсовод не вправе осуществлять деятельность по оказанию услуг по экскурсионному обслуживанию на территории метрополитена при истечении срока или досрочном прекращении действия карточки аккредитации.

Досрочное прекращение действия карточки аккредитации (отзыв разрешения на осуществление деятельности по оказанию услуг по экскурсионному обслуживанию на территории метрополитена) происходит в случае прекращения по любым основаниям агентского договора, указанного в пункте 2.12.1 Порядка, несоблюдения условий, предусмотренных пунктом 2.1 Порядка, в том числе несоответствия экскурсовода требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы, Порядком, а также в иных случаях, предусмотренных Порядком.

2.13. В случае неудовлетворительного результата прохождения теоретического или практического испытания экскурсовод допускается к одной пересдаче теоретического и/или практического испытания без взимания стоимости услуг в течение 30 дней с даты первоначальной попытки прохождения соответствующего испытания.

### **3. Порядок проведения экскурсий**

3.1. Количество экскурсий, одновременно проводимых на одной станции метрополитена, составляет не более двух.

3.2. Проведение экскурсий, за исключением ночных экскурсий, осуществляется:

– с понедельника по четверг – с 10 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин. и с 20 час. 00 мин. до 00 час. 00 мин.;

– по пятницам – с 10 час. 00 мин. до 14 час. 30 мин. и с 20 час. 00 мин. до 00 час. 00 мин.;

– по выходным дням – с 06 час. 00 мин. до 00 час. 00 мин.

3.2.1. Проведение ночных экскурсий на территории метрополитена осуществляется:

– с понедельника по пятницу – с 20 час. 00 мин. до 02 час. 30 мин.;

– по выходным дням – с 20 час. 00 мин. до 02 час. 30 мин.

3.2.2. В целях обеспечения метрополитеном безопасного и комфортного перевозочного процесса всех категорий пассажиров запрещается проведение экскурсий в часы пик.

3.3. Максимальное количество участников экскурсионной группы

составляет 20 человек.

3.4. Экскурсии проводятся исключительно при помощи системы «Радиогид». Применение экскурсоводами других технических средств, в том числе громкоговорителей, для проведения экскурсий на станциях метрополитена запрещается. Для группы с количеством до трех участников допускается проведение экскурсий без применения системы «Радиогид».

3.5. В дни проведения массовых культурно-зрелищных, спортивных и иных мероприятий метрополитеном запрещается проведение экскурсий на станциях с повышенной нагрузкой вне зависимости от согласованного графика и ранее размещенных данных о проведении экскурсий. Информация о проведении указанных мероприятий должна быть размещена на сайте не позднее чем за трое суток до даты проведения мероприятия.

3.6. В случае возникновения чрезвычайных обстоятельств, произошедших помимо воли и желания сторон агентского договора, которые нельзя предвидеть или избежать в период оказания услуг по экскурсионному обслуживанию, экскурсовод обязан изменить условия экскурсионного обслуживания, в частности, исключить из программы территории, на которых произошли чрезвычайные ситуации, а при невозможности – прекратить оказание услуг по экскурсионному обслуживанию.

3.7. Допуск на территорию метрополитена экскурсоводов и участников экскурсионной группы осуществляется при условии самостоятельного обеспечения доступа к месту оказания услуг по экскурсионному обслуживанию.

В случаях, определенных метрополитеном, метрополитен оформляет разрешения на пропуск экскурсоводов и участников экскурсионной группы на отдельные территории метрополитена.

Экскурсоводы и участники экскурсионной группы в случае необходимости оплаты прохода на территорию метрополитена производят оплату в соответствии с Правилами пользования метрополитеном и тарифами на перевозку пассажиров и багажа, утвержденными постановлением Правительства Москвы от 15.12.2015 № 880-ПП «О проездных билетах, тарифах на услуги по перевозке пассажиров и багажа транспортом общего пользования на территории города Москвы и порядке определения коэффициента использования железнодорожного транспорта в пригородном сообщении при проезде на Малом кольце Московской железной дороги и Московских центральных диаметрах».

3.8. Экскурсоводам без специального разрешения запрещен доступ в производственные, служебные и иные помещения станций и объектов метрополитена.

3.9. К оказанию услуг по экскурсионному обслуживанию допускаются

только экскурсоводы, прошедшие испытания и получившие письменное разрешение на осуществление деятельности по оказанию услуг по экскурсионному обслуживанию на территории метрополитена (проведение экскурсии) в соответствии с Порядком и агентскими договорами, заключенными с метрополитеном.

3.10. Перед началом экскурсионного обслуживания экскурсовод обязан с помощью мобильного устройства сканировать QR-коды участников экскурсионной группы. В случае предъявления QR-кода, содержащего информацию о наличии льготы, предоставляемой отдельной категории граждан, участник экскурсионной группы обязан предъявить экскурсоводу документ, подтверждающий право этого участника экскурсионной группы на льготу, а также документ, содержащий изображение участника экскурсионной группы (кроме случаев, когда документ, подтверждающий право этого участника на льготу, содержит фотографию такого лица), и предоставить экскурсоводу возможность сверки данных документов с информацией QR-кода.

3.11. Экскурсоводы должны следить за тем, чтобы участники экскурсионной группы, находясь на территории метрополитена, соблюдали Правила пользования метрополитеном, санитарно-эпидемиологические требования, установленные в Российской Федерации и в городе Москве, а также требования иных нормативных правовых актов.

3.12. В случае принятия федеральных законов, законов города Москвы и иных нормативных правовых актов (внесения в них изменений), препятствующих осуществлению экскурсоводом деятельности по оказанию услуг по экскурсионному обслуживанию (в том числе вследствие отсутствия необходимой квалификации, специальных разрешений, сертификатов, QR-кодов, регистрации, постановки на учет, аттестации и т.п.), не позднее даты вступления в силу соответствующих нормативных правовых актов подлежит расторжению соответствующий агентский договор, действие карточки аккредитации, полученной экскурсоводом, прекращается досрочно, а экскурсовод обязан прекратить деятельность по оказанию услуг по экскурсионному обслуживанию на территории метрополитена. Возможность и порядок возмещения убытков участникам экскурсионной группы определяются разделом 3 агентского договора.

#### **4. Порядок допуска экскурсоводов на инфраструктуру метрополитена**

4.1. Экскурсии на пассажирской инфраструктуре метрополитена осуществляются только в установленное время и по маршруту посредством

согласования с метрополитеном расписания в личном кабинете экскурсовода на сайте.

4.2. Для предварительного бронирования в порядке, установленном в пункте 4.1 Порядка, экскурсоводам доступны все станции метрополитена. Указанное предварительное бронирование производится в соответствии с периодами времени, указанными в пункте 3.2 Порядка, за исключением случаев, в отношении которых установлены ограничения согласно пунктам 3.5, 3.6 Порядка.

4.3. При предварительном бронировании экскурсоводом экскурсий метрополитеном согласовывается тематика экскурсий при условии, что она не противоречит нормативным правовым актам Российской Федерации и города Москвы, не содержит сведений, содержащих коммерческую тайну, или сведений о функционировании устройств инфраструктуры и подвижного состава, которые могут поставить под угрозу безопасность движения поездов, наземного рельсового транспорта (трамвая) и перевозок пассажиров (например, описание типов и способов прохода в служебные и производственные помещения, подробное описание процесса и особенностей управления подвижным составом и устройствами электрической централизации, подробное описание работы и мест расположения устройств сигнализации, централизации и блокировки, устройств контроля прохода в тоннель, специальных устройств, металлоконструкций и т.п.), а также сведений, порочащих деловую репутацию метрополитена.

4.4. В случае создания помех движению пассажиров при проведении экскурсии на станции, а также нарушения Порядка экскурсоводом, лица, обеспечивающие безопасность и правопорядок на территории метрополитена, вправе прекратить экскурсию с последующим составлением акта и его направлением ответственному исполнителю Службы пассажирских сервисов.

## **5. Порядок проведения проверок**

5.1. Выборочные проверки деятельности экскурсоводов на территории метрополитена осуществляются инспекторами Отдела технологического контроля пассажирской инфраструктуры Службы пассажирских сервисов (далее – инспекторы) с целью:

– контроля за соблюдением экскурсоводами требований Порядка, нормативных правовых актов Российской Федерации и города Москвы, локальных нормативных актов метрополитена, заключенных агентских договоров между метрополитеном и экскурсоводами;

– выявления проблем при проведении экскурсий и выработки



согласованных решений по устранению существующих проблем и достижению наилучшего результата.

5.2. Выборочные проверки должны охватывать различные маршруты проведения экскурсий.

5.3. Инспекторами осуществляется проверка:

- наличия у экскурсовода карточки аккредитации;
- соответствия даты, времени, маршрута проведения предварительному бронированию (согласованной заявке);
- соблюдения экскурсоводами и участниками экскурсионной группы Правил пользования метрополитеном и других регламентирующих документов.

5.4. Результаты проверок оформляются актом о результате проведения проверки на имя начальника Службы пассажирских сервисов, составленным в произвольной форме, в который вносятся выявленные замечания (при наличии).

5.5. При невозможности устранения экскурсоводом на месте во время проведения экскурсий выявленных замечаний экскурсия прекращается, дополнительное время либо иной маршрут для проведения экскурсии не предоставляется.

5.6. При повторном выявлении аналогичных замечаний, а также в случае нарушения пунктов 3.2, 4.3 Порядка метрополитен вправе ограничить возможность проведения экскурсий конкретным экскурсоводам на территории метрополитена, в том числе лишить доступа к личному кабинету экскурсовода на сайте сроком на шесть месяцев или досрочно прекратить действие карточки аккредитации, полученной таким экскурсоводом (отозвать разрешение на осуществление деятельности по оказанию услуг по экскурсионному обслуживанию на территории метрополитена).

5.7. При поступлении информации о привлечении экскурсовода на территории метрополитена к административной ответственности за нарушение Правил пользования метрополитеном, требований нормативных правовых актов Российской Федерации и города Москвы метрополитен вправе обязать экскурсовода прекратить проведение экскурсий – досрочно прекратить действие карточки аккредитации, полученной экскурсоводом (отозвать разрешение на осуществление деятельности по оказанию услуг по экскурсионному обслуживанию на территории метрополитена).

---